

文瀚雅苑超一级前期物业服务标准对照表

标准服务	一级	广州穗信置业有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准
(一) 综合管理服务	1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况； 4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规定，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范； 7. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备； 8. 周一至周日每天不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复； 10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 1. 设立物业服务中心，在服务中心张贴物业服务资质证书、资质证书、项目负责人及主要管理人员照片； 2. 建立物业服务标准、收费依据、收费标准，符合基本要求，并建立推行ISO9001、2008质量管理体系、ISO14001、2004环境管理体系、OHSAS18001、2007职业健康安全管理体系； 3. 及时对应的服务品牌标准配置管家，提供8小时服务、24小时值班专线，随时随地上报受理业主报事、报修及处理业主需求，在公共区域显著位置公示24小时服务热线和管家手机以及工作微信号； 4. 在前台区域情况配备软性沙发、茶几、书架、雨伞架等； 5. 建立并完善保管社区文化档案，每次活动制定对应的工作方案和应急预案，做好活动的策划、准备、实施、效果评估等工作，社区文化活动有记录和总结，相关资料齐全； 6. 每年组织不少于4次大、中、小型社区活动，如春节、端午、中秋节等节日举办大型活动，其他法定节假日举办特色社区活动；配合政府有关部门、社区居委会等开展社区服务、公益性宣传等相关活动； 7. 开展业主满意度调查，了解业主需求，每年度至少开展一次第三方满意度调查，切实提升服务质量； 8. 项目经理配置具备3年以上物业管理工作经验； 9. 根据业主需求提供特约服务和便民服务；①定期开展便民活动，如磨剪子、义诊、免费小家电维修；②家政服务。
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录； 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立共用设施设备的运行档案，记录齐全； 3. 对小区内危险隐患部位设置安全警示、警示标识或警示牌； 4. 共用设施设备有国家标准的，应达到国家标准； 5. 共用设施设备配有专人管理； 6. 各类设施设备的标志清晰明确，规范齐全； 7. 小区道路、场地保持平整、不积水； 8. 窨井不堵塞，保证排水畅通； 9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告； 10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门牌标识，对危险隐患部位设置安全警示标识及限用设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查2次上述标识情况，保证清晰完整，设施运行正常； 11. 每年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理； 12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通； 13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水； 14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施正常使用； 15. 每日1次以上巡查并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上； 16. 公共共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客； 17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 1. 所有的设施设备以及发电机房、电梯机房、配电房、水泵房、监控室、消防中心等按照公司下发的VI系统标识要求，标识全部进行统一，制度上墙规范管理； 2. 对涉及需要使用到住房专项维修资金的，未成立业主大会前，经全体业主2/3以上通过后方可实施； 3. 定期对停车场（库）、地下室、公共标识牌及管网等进行维护保养； 4. 做好共用防盗门、对讲及可视系统的日常维护工作，并有维修记录，保障其正常使用； 5. 公共照明设置合理，制定公共照明开关时间计划，按照时间按季节合理控制，安全措施得当；每月度对外灯杆进行检查，一般故障修复不大于4小时，核内照明夏季故障修复不大于12小时，核外照明夏季故障修复不大于24小时； 6. 每月对供水系统设备进行1次保养工作； 7. 定期对供电系统进行维护保养，如发电机巡查不少于1次/日； 8. 电梯按负荷分流的原则进行管理，并按规定时间进行，轿厢内整洁干净并张贴《电梯使用标志》、《乘客使用须知》、《安全检验合格证》等；严禁易燃易爆危险品上落电梯（包括电动车及蓄电池）； 9. 电梯内有禁烟标志；确保载人电梯24小时正常运行，每年组织不少于1次电梯应急预案演习； 10. 除工程人员日常巡查，另聘请专业单位对弱电、消防及电梯系统进行定期维护保养，其中电梯系统维护保养不少于1次； 11. 服务中心每天24小时值班人员，全天24小时受理报修，急修20分钟内到达现场，响应处理，需要立即处理的紧急情况，应立即组织抢修；一般维修保证当天完成； 12. 保持楼宇单元门厅功能正常；梁、板、柱结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露；防火门安装牢固、功能正常，闭门器无漏油、无锈蚀现象；地面贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降现象； 13. 加贴业主装修、安装空调位置时先进行安装审批资料及资质审核，注意不影响住宅小区整体外观形象，不改变房屋承重结构，不影响房屋安全，做好装修现场管理工作，现场张贴装修许可证； 14. 定期清洗生活水池，清洗后进行水质监测并主动向业主公示检测结果； 15. 保障小区各出入口闸机正常使用，无故障破损，有效关闭。
(三) 公共秩序维护	1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班； 2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度； 3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿统一服装； 4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空坠（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处置预案； 5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序； 6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门禁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通； 7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接记录和外来车辆的登记记录； 8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡查记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全危险的物业重点区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火巡查； 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练； 10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理； 11. 对公共秩序维护员的理论和实操培训全年不少于60课时；	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 1. 每个出入口及主要位置安装24小时数码高清摄像头，24小时实时监控； 2. 做好对出入口和周边环境的监控，严防外来人员擅自进入，密切监视可疑人员出入动态，并在小区主出入口设置秩序维护员固定岗24小时值班看守； 3. 各小区出入口配备消防箱、雨伞等便民设施，并要求岗内服务人员主动为有需要业主提供帮助；同时行人岗内服务人员、车辆通行检查登记，大件物品搬出时出示大件物品搬出申报表或在线申请单，发现可疑情况及人员，及时通报拦截，并及时上报； 4. 停车场系统配置车牌自动识别系统； 5. 每月对未收楼空置房进行安全巡查工作，包括门窗状态、户内卫生、设施设备功能等； 6. 组织员工及业主等人员在小区内开展以消防知识、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防专业知识培训等活动； 7. 办公区域和公共区域配置的各类灭火器、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等需进行日常巡查检查，发现消防设施器材损坏或过期失效等情况，及时上报报人员更换补充，确保楼层消防物品； 8. 如遇重大节日前进行安全检查，发现问题及时整改； 9. 岗亭内外环境干净整洁，无积尘、无纸屑、无污渍，岗内物品摆放整齐有序；统一配置必备劳保用品（雨衣、水鞋）、消防应急器材（灭火器或消防应急包）、办公用品（笔、门禁卡、手电），并建立岗位物品清单管理，使其保持功能完好； 10. 如项目有游泳池，需在泳池开放时，安全警示标识清晰完好，救生员工作状态良好，无玩忽职守行为且持证上岗；泳池关闭后，所有通道应确保上锁。
(四) 保洁服务	1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规划、环境卫生质量标准、卫生设施设备保养办法、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂； 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每月至少1次进行抛光保养； 7. 公共厕所、污水管道每半年疏通1次，雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年疏通1次，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于1次； 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 1. 设置垃圾分类垃圾点及分类垃圾桶，按政府部门要求开展垃圾分类工作，配备专门垃圾分类清运服务人员，保障垃圾收集严格按照《广州市生活垃圾管理条例》执行，投放点配备洗手盆、洗手液、宣传指引等，同时对垃圾进行分类；各垃圾投放点每日早晚定时清理，垃圾收集点周围地面无污迹、无异味； 2. 外围广场地砖、小区道路每日清扫1次，并巡回保洁，定期冲洗； 3. 公共栏、标识牌、玻璃门窗、玻璃装饰、楼层摆设、应急灯、指示灯、消防栓、灭蚊灯、路灯、反光镜、宣传栏、健身设施及其它共用设施设备每周擦拭保持干净，无积灰、无积尘、无污迹； 4. 每天对园区休闲座椅、休闲娱乐设施等进行清洁1次以上，并对儿童游乐区域等重点部位进行每周清洁1次； 5. 如有园区景观水景无沉淀物、水质不浑浊、无杂物； 6. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，据实际情况定期进行灭四害消杀工作；4-11月的灭四害消杀工作每月不少于4次，其余月份每月不少于3次。
(五) 绿化养护	1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4. 做好病虫害防治工作； 5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷洒前公示； 6. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀援植物每季度修剪1次以上，无枯枝、烂枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普通施肥不少于1次，花灌木增施复合肥2遍，满足植物生长需要； 7. 草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清除杂草，按压力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍； 8. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施肥1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期适量浇水； 9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 1. 保持小区绿化区，按实际情况对绿化进行药物喷洒工作，保持植物无病虫害，盐土无发霉、发黄情况；监督绿化单位每月对绿化工作人员进行相关培训，提交每周绿化完成情况及下周工作计划； 2. 草坪绿化带每天进行清理，随时保持干净，目视无白色垃圾；常年保持土壤疏松通透，无杂草、枯草，无裸露土地；乔木、灌木、攀援植物每季度修剪一次，萌枝15cm以下，保持成型美观，生长良好，无枯枝、无死枝； 3. 草坪每月按计划修剪一次，保持草长不超过15cm，草坪保持平整，边缘清晰； 4. 对于草坪要按层修剪，保持生长情况良好，每年3-4遍；对于树木木植植物品种的生长情况和土壤情况，进行施肥，每季度修剪时，及时修剪，保持健康，无枯黄、枯萎现象； 5. 对草坪、花卉、树木进行适时补植更新，补植率小于10%，存活率不小于90%； 6. 冬季做好树木植被的保温工作，适时进行防寒保暖，定期喷洒水药，预防病虫害； 7. 如有病虫害及时通知进行消杀； 8. 做好绿化区主要通道、绿色区域和修复区（如绿篱、绿篱、绿篱）的绿化养护工作，“补种”等温馨提示标识； 9. 做好病虫害防治工作，根据季节和植物特点进行喷洒药物，做到无病虫害。使用化学药剂时严格按照使用率有规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物，并在喷洒药物前提前通知并张贴公告告知业主户药剂计划，挂上提示牌。